



**(GEL)**  
Gerencia Legal

**Corte Suprema de Justicia ratifica decisión del Indecopi que obliga a LAN Perú a contar con un Libro de Reclamaciones y el aviso respectivo en Counter de aeropuerto**

La Tercera Sala de Derecho Constitucional y Social Transitoria de la Corte Suprema de Justicia ratificó la decisión del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), que considera el '*Counter*' de la aerolínea LAN Perú S.A. como un establecimiento comercial abierto al público, por lo que, en consecuencia, debe contar con Libro de Reclamaciones y el aviso respectivo de su disponibilidad.

De acuerdo a la Corte Suprema, el *Counter* ubicado dentro del aeropuerto David Abensur de Pucallpa sí calificaba como establecimiento comercial abierto al público, de acuerdo con los alcances establecidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y en el Reglamento de Libro de Reclamaciones.

Esta decisión se basa en que dicha instalación se encuentra individualizada y debidamente identificada, a través del cual se brindan servicios que forman parte de la prestación total del servicio de transporte aéreo, tales como el control de pasaje, equipaje y pasajeros, informes sobre posibles cancelaciones o interrupciones de vuelo, información o publicidad, cambios en las reservas, entre otros.

Además, la Corte Suprema precisó que el hecho de que en el *Counter* no se comercialice pasajes ni emita comprobantes de pago, no enerva su condición de establecimiento comercial abierto al público.

En consecuencia, el órgano jurisdiccional consideró la obligatoriedad que tiene LAN Perú de contar con el Libro de Reclamaciones y el aviso respectivo, para el desarrollo habitual de la actividad comercial en el *Counter*, pues allí pueden originarse reclamos por infracciones al deber de idoneidad, cuando el servicio no corresponde con lo que el consumidor espera en función a lo ofrecido por el proveedor.

Cabe recordar que LAN Perú S.A. fue sancionada por el Indecopi, a través de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Loreto, por infracción a los artículos 150° y 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no contar con el libro de reclamaciones ni con el aviso respectivo en el *Counter* ubicado dentro del aeropuerto David Abensur de Pucallpa, imponiéndole una sanción de cuatro (04 UIT), lo cual fue confirmado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor.

**Sanciones impuestas**

De acuerdo con la información contenida en el servicio 'Mira a quién le compras' del Indecopi (<http://servicio.indecopi.gob.pe/appCPCBuscador/>), desde mayo de 2015 hasta mayo de 2019, la institución, a través de sus órganos resolutivos, ha impuesto un total de 946 sanciones a 51 proveedores del servicio de transporte aéreo de pasajeros, aplicando multas por 2 548.70 unidades impositivas tributarias.

---

**Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
**[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)**  
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi  
  

**Radió Indecopi**  
[www.indecopi.gob.pe/radio](http://www.indecopi.gob.pe/radio)



**(GEL)**  
Gerencia Legal

Entre los hechos infractores más recurrentes figuran la **Falta de Idoneidad** (incumplimiento del servicio, falta de entrega del equipaje, negativa a efectuar reembolso, cobros en exceso, sobreventa de pasajes, sustracción de artículos de la carga, entre otros); **Atención de Reclamos** (falta de atención de reclamos, calidad de servicio de atención y la demora del mismo); **Libro de Reclamaciones** (hojas del libro no cumplen con las especificaciones, el aviso no se encuentra visible, el establecimiento no cuenta con el libro, el establecimiento no cuenta con aviso del libro, entre otros); Incumplimiento de medidas correctivas, entre otros.

Lima, 03 de junio de 2019

---

### Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
**prensa@indecopi.gob.pe**  
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radio  
Indecopi  
www.indecopi.gob.pe/radio